跨文化交流能力的四象建模

孙斯斯
澳门大学

摘要 每所大学、每间书院每年都会组办主题不同、内容丰富的对外交流项目。随着高校国际化的不断加深，现代高等院校不但包含来自全国各地，而是越来越多地包括来自世界各地的师生及工作人员。可以说，跨文化交流每时每刻都在发生。跨文化交流能力也逐渐成为学生个人成长不可或缺的一部分。那么什么是跨文化交流能力？如何评估学生的跨文化交流能力？本文旨在探讨跨文化交流能力的评估办法，创建一套全面、系统的四象模型，通过自我测评的方法量化评估学生的跨文化交流能力。本文将着重分析四象模型的建模策略与逻辑，以及四象模型是如何量化评估学生的跨文化交流能力的。

关键词 跨文化交流能力；四象模型；拆分-归类；能力因子

一、什么是跨文化交流能力

文化代表了具有共同知识、习俗、行为、信仰、以及价值观念的群体。我们每个人都有自己隶属的文化群体。当属于不同文化群体的人们相遇时，就会发生跨文化交流。跨文化交流可能发生在不同国家的人们之间，也可能会发生在同一国家不同地域的人们之间。现代高校的跨文化交流现象极为普遍。每年各高校都为学生提供大量内容丰富的长短期交流项目。随着大学国际化程度的不断加深，各高校不但包括来自全国各地，而是越来越多地包含来自世界各地的师生及工作人员。可以说，跨文化交流每天、甚至是每时每刻都在发生。当不同文化相遇，发生跨文化交流时，需要人们具备跨文化交流能力。如果不具备跨文化交流能力，则可能会产生无法理解、误会，甚至歧视。那么，到底什么是跨文化交流能力？

跨文化交流能力的英文是intercultural communication competence。Communication in the Real World: An Introduction to Communication Studies一书对跨文化交流能力的界定是“跨文化交流能力是一种能够在多文化环境里进行有效、适当交流的能力[1]。”在跨文化交流能力之上还有一个内涵更广的概念“跨文化能力”（intercultural competence）。Deardorf D.K.认为跨文化能力是“一种获取目标知识、技能和态度的能力，这种能力能够带来在跨文化互动中有效且适当的行为与交流[2]249。”跨文化能力包含跨文化交流能力，以及跨文化交流能力以外的其他能力，比如跨文化适应能力。本文研究的是跨文化交流能力，也认为有必要将跨文化交流能力从跨文化能力这个大的概念里剥离出来单独研究。因为跨文化交流能力是以自己的文化为本位的，终归还是要回归到自己的文化中来；而跨文化适应能力则是以对方文化为本位的，最终要投入到新的文化环境中去。二者追求的目标不同，需要个体具备的能力不同，对应的评估办法也不同。本文针对跨文化交流能力，旨在研究出一套全面、系统的评估跨文化交流能力的办法。本文将和大家一起探讨跨文化交流能力的四象建模，分享建模策略与逻辑，以及该四象模型是如何量化评估学生的跨文化交流能力的。

二、通过“拆分-归类”跨文化交流能力因子的方法建模

1. 建模策略与逻辑

跨文化交流能力是一个综合性概念，包括很多方面。跨文化交流能力的内涵极广，很多因素都影响一个人的跨文化交流能力。比如是否通晓对方语言；是否了解对方文化；是否能够认真倾听，从对方的表达中获取对方文化的相关信息；是否能够分析比较自己的文化与对方文化的差异；是否持有开放的思维，愿意接受对方文化的价值观念；是否具有同理心，能够从对方文化角度出发思考问题；是否能够做到不轻易地对他人文化下判断等等，这些因素都影响着一个人的跨文化交流能力。可见我们很难只用一两个指标就分析出一个人的跨文化交流能力。我们需要把内涵极广的跨文化交流能力做拆分，尽可能地解析跨文化交流能力所涉及的所有因素，即拆分细化并尽可能穷尽跨文化交流能力的因子。每一个因子都影响着跨文化交流能力，也都构成测评跨文化交流能力的指标。通过测评跨文化交流能力的每一个因子，从而获得对跨文化交流能力的全面、透彻、准确的评估结果。

四象建模的策略由此而生，即拆分细化并尽可能穷尽跨文化交流能力的因子，把它们一一列举出来，尝试归类，再对这些分类后的因子提出有针对性的评测问题，进而分方向地对不同类别的因子一一进行测评，从而达到对整个跨文化交流能力的测评。

2. 拆分跨文化交流能力因子

假设中国学生参加交流项目到访葡萄牙与葡萄牙学生交流，我们以中国学生为本位的话，跨文化交流能力首先涉及我们的学生是否会讲葡萄牙语。当然可以由第三方翻译或者通过双方都通晓的第三方语言进行交流。虽然知晓葡萄牙语不是双方交流必须的，但是知晓葡萄牙语一定会大大促进中国学生与葡萄牙学生的交流。当然葡萄牙学生会讲中文也会促进双方交流。只是我们是以中国学生为本位，如果我们是考量葡萄牙学生的跨文化交流能力，我们才会反过来测评他们是否通晓中文。

除此之外，中国学生多大程度了解葡萄牙文化，包括葡萄牙的历史、宗教、民俗、艺术、饮食、运动、建筑等

外在文化表现，以及葡萄牙人的行为模式、价值观念、社会习惯等内在文化表现，也会影响一个人的跨文化交流能力。在这里我们把对对方文化外在表现和内在表现的了解统称为对对方文化的了解。不难发现，对对方文化的了解也会影响跨文化交流。同时，对自己文化的了解程度也会影响跨文化交流。越是对自己的文化有充分的了解，越是能够通过对比、分析两种文化的差异，从而更好地理解对方文化。对自己文化的了解同样包括外在和内在文化表现两个方面。

沟通能力当然构成跨文化交流能力的一部分，包括为获取信息的倾听能力、观察能力、询问能力；为传递信息的语言表达能力、肢体表达能力；为达成共识、消除冲突的劝导能力、规避能力和妥协能力等。

跨文化交流是为了更好地理解对方文化。除了沟通能力外，那些能够生成对对方文化理解的能力在跨文化交流中也是必不可少的。通过跨文化沟通获得有关对方文化的信息后，加工这些信息，并进一步生成对对方文化的理解，这一过程所涉及的生成知识的能力，包括对信息的解释能力、关联能力、比较能力、评估能力、归纳能力、逻辑思考能力、创造型思考能力以及搜索研究能力等也构成跨文化交流能力的一部分。

另外，学生是否抱有一个开放的态度；是否认可文化多样性；是否包容文化差异；是否懂得不要轻易对他人文化下判断；是否懂得尊重他人文化；是否对他人文化抱有同理心，能够从他人的角度出发；是否能够理解文化冲突中的情绪源头；以及是否了解文化惯性对自己的影响等对他人文化的认知态度在跨文化交流中也是至关重要的。

除此之外，沟通习惯也影响着一个人的跨文化交流能力。比如，你习惯主动与来自不同文化的人交流，还是被动等待；你是否能够认真、耐心地倾听他人的表达；你是否能够适当回应对方，让对方知道你是否理解他的表达；在沟通中，你是滔滔不绝，一味表达自己，还是鼓励对方多表达自己的观点；你习惯简单明了地表达自己的观点，还是习惯用复杂繁冗的句子表达自己；你是否会及时反馈你的理解，以避免理解偏差或错误；你是否在意沟通结果以及你是否在意自己的表达、行为给对方带来的感受等沟通习惯也会影响跨文化交流。

之所以要尽可能地拆分、穷尽跨文化交流能力因子，就是为了能够完整地评估到跨文化交流能力的每一个方面。上述的每一个因子都构成跨文化交流能力的一部分，都构成评估跨文化交流能力的一个指标。这些因子对于跨文化交流至关重要，缺少任何一个都可能造成跨文化交流的阻碍。

3.归类跨文化交流能力因子

通过以上的拆分细化，我们不难发现跨文化交流能力涉及很多方面，包含很多因素。通过对这些因素做定性分析，我们可以把它们分为如下几个类别：知识、沟通技能、生成知识的技能、认知态度以及沟通习惯。Deardorff D.K.将跨文化能力的相关因素分成知识、技能和态度三类，并着重分析了三者与跨文化交流内在成果和外在成果之间的关系[2]249。四象模型对跨文化交流能力因子的分类参考借鉴了Deardorff的“知识、技能和态度”三分法，但又与三分法不同。

四象模型中的“知识”类属包括对对方语言、对方文化和自己文化的了解。这与Deardorff模型中的“知识”[2]254这一类属的内涵基本一致。但是四象模型对“技能”做了拆分细化，分成“沟通技能”包括倾听能力、观察能力、询问能力、表达能力（语言和肢体）、劝导能力、规避能力和妥协能力；以及生成对对方文化理解的技能，也即“生成知识的技能”包括解释能力、关联能力、比较能力、评估能力、归纳能力、逻辑思考能力、创造型思考能力以及搜索研究能力。四象模型中的“沟通技能”和“生成知识的技能”在Deardorff模型中应该都属于“技能”[2]254这个更为宽泛的类属。之所以将其做拆分，是因为这两类技能的属性不同，一种是信息传递技能，一种是思维技能。细分有助于在四象模型中更加精准地评估跨文化交流能力的不同方面。四象模型中的“认知态度”与Deardorff模型中的“态度”[2]254概念相似，但内容更加丰富细致，包括开放意识、多元化意识、包容意识、理性表达、尊重意识、同理心、情绪稳定性以及文化惯性。

需要特别说明的是四象模型在对跨文化交流能力因子做分类时，还包含了“沟通习惯”这一类属。沟通习惯是指在与来自不同文化的人沟通时的各种惯性行为模式。单设沟通习惯一类十分重要，因为它是一个人的认知态度在行为上的具体落实。比如说，一个人是主动与来自不同文化的人交流，还是被动等待，反映了这个人对他人文化的开放程度。再者，一个人如果尊重他人文化，行为上的表现应该是认真、耐心地倾听他人表达。很多学生自认对他人文化抱有开放、尊重的态度；但在实践中，他们的行为反映不出他们具有这样的态度。这也就说明他们对他人文化的认知态度并没有真正融入到他们的行为习惯中来，他们对他人文化的认知态度只是流于思想层面。行为习惯反应的是一个人的认知态度被实践的程度。特别设立“沟通习惯”这一类属，可以有效评估学生对他人文化的认知态度多大程度融入他们的行为习惯。“沟通习惯”是跨文化交流能力非常重要的一个方面，是有效评估学生跨文化交流能力不可缺少的部分。

对跨文化交流能力因子进行定性分类，有助于让将学生了解自己在沟通技能、生成知识技能、认知态度和沟通习惯等不同方面的表现。如果说拆分、穷尽跨文化交流因子是为了保证评估的全面性和完整性，那么如上分类就是为了保证评估具有方向性。

三、建立四象模型进行量化测评

1.针对每一个跨文化交流能力因子设计具体的测评问题

我们已经对跨文化交流能力这个概念做了拆分、细化，尽可能列举出与其相关的每一个因子，并将这些因子定性分类。接下来，我们要做的是对每一个分类中的跨文化交流因子设定具体的测评问题。上文中拆分细化出来的跨文化交流能力因子，比如倾听能力、妥协能力、逻辑思考能力、评估能力、同理心、包容意识、开放意识等等都是概括性的抽象表达；我们需要将这些抽象的概念具体化。每一个因子都涉及跨文化交流的某一个方面，我们需要将这些因子转化成实践中的具体问题，学生通过回答这些具体的测评问题实现对跨文化交流能力的自我评估。

首先需要说明的是，四象模型并不包含对“知识”这一类属的测评。因为专业学科在语言和文化知识方面有更为系统、全面的他评方法。比如，访问葡萄牙的中国学

生，其葡萄牙语水平如何，通过语言考试进行测评要比学生自己评定自己的语言水平更为系统、准确。四象模型主要是针对跨文化交流能力中的“沟通技能”“生成知识技能”“认知态度”以及“沟通习惯”这些难以量化评估的因子进行测评。四象模型测评问题的设计依据是实践、经验、以及在先的一些学者的研究。具体测评问题如下：

第一部分 沟通技能	0-10 分
1.你能够从对方的语言表达中获取相关信息；	8
2.你能够通过观察对方的肢体语言和表情获得信息；	7
3.你能够在沟通中提出问题，进一步获取信息；	5
4.你能够通过语言清晰地表达自己，把自己的想法传递给对方；	9
5.你能够适当运用肢体语言表达自己；	6
6.你能够引导对方，帮助对方理解自己的观点和想法；	8
7.你能够感知意见分歧或冲突即将发生，并有效避免冲突的发生；	6
8.发生意见分歧或冲突时，你能够适度妥协，让沟通继续。	5
得分：	54

图 1

第二部分 生成知识的技能	0-10 分
1.你能够解析并理解对方所表达的内容；	8
2.你能够将目标文化与自己的文化或其他第三方文化做联系；	7
3.你能够比较分析不同文化间的差异；	9
4.对他人所表达的内容，你有评估的能力；	6
5.你能够归纳总结所获得的信息；	8
6.你具有逻辑分析能力，能够把所获取的信息，通过逻辑推理，得出合理的结论；	9
7.你具有创造性的思维方式，能够逆向、侧向思考，具有进一步探索、挖掘的能力；	7
8.你具有搜索信息的能力，当通过沟通所获取的直接信息不足时，你能够收集额外的知识和相关信息，继续研究。	9
得分：	63

图 2

第三部分 认知态度	0-10 分
1. 你对他人的文化持开放的态度，你愿意接触、了解、尝试、体验新文化；	7
2. 你认可文化多样性，知道并能够持有不同的角度去看待事物；	7
3. 你能够包容他人文化与自己文化的不同，允许这种不同的存在，而非一定要他人认同自己的文化；	7
4. 你不会轻易对他人的文化做判断，你不会以自己的文化取向评断他人文化的好坏对错；	8
5. 你懂得尊重他人文化，而不是轻蔑他人文化，并在与对方交流中表现出充分的尊重；	6
6. 你具有同理心，能够把自己置于他人的位置，去感受、理解他人的文化；	6
7. 当自己的文化与他人文化相冲突时，你可能会产生不理解甚至是气愤等负面情绪；你明白这些情绪从何而来，并知道在做判断和行动时应该避免被这种情绪影响；见[4]	4
8. 即便自己很努力去理解、接受新文化，但你对新文化依旧持保留态度；你知道这是因为文化惯性形成了一定的思维模式，以致于自己一时无法理解、接受他人文化。见[5]	5
得分：	50

图 3

第四部分 沟通习惯	0-10 分
1. 你会主动和来自不同文化的人们交流、互动，而不是被动等待对方来找自己，或者只愿意与自己文化相同的人们互动；	7
2. 你会集中注意力、认真并耐心地倾听他人的表达；	7
3. 你会适当回应他人，让对方知道你是否听懂他的表达；	8
4. 在沟通中，你不会滔滔不绝、只是一味的表达自己，而不给对方表达的机会；相反的，你还会鼓励对方多表达自己的观点和看法；	5
5. 你习惯用简单明了而非复杂的语言表达自己；	6
6. 你会给对方反馈你的理解，以确认你没有理解错误，或及时调整理解偏差；见[5]	7
7. 你在意沟通的过程，也同样注重沟通的结果，你会留意你们的沟通是否达到了沟通的目标；见[5]	4
8. 你在意甚至会询问对方，你的表达包括肢体语言、表情等给对方带来怎样的感官。见[5]	1
得分：	45

图 4

2. 对测评问题进行程度打分并绘制跨文化交流能力四象图形

四象模型分别对“沟通技能”“生成知识的技能”“认知态度”以及“沟通习惯”四个类属进行测评，每个类属包含8个因子，我们对每个类属中的每个因子设计了具体的测评问题（如图1至4）。我们将每个测评问题都设计成正向的陈述句，由学生根据自己的情况从0分至10分进行程度打分[3]。

图1至4是一位访问吉林省的澳门学生的自我测评。她认为自己能够从对方的语言表达中获取相关信息的能力是8分，自己观察对方肢体语言和表情以获得相关信息的能力是7分，以此类推。在对每一个问题进行程度打分之后，就可以计算出每一个类属的得分。比如，依图所示这位学生的沟通技能的得分是54分，生成知识技能的得分是63分，认知态度的得分是50分，沟通习惯的得分是45分。最后，我们再把每一类属的得分绘制到四象图形上，就得到了这位同学的跨文化交流能力的展示图（如图5）。四象图形从中心点0分出发，向四个轴线方向延展至满分80分，每个轴线的中间点是40分。学生把自己每一部分的得分标记在相邻两条轴线上，加之中心点组成的阴影部分就是该部分能力水平的图像展示。阴影面积的大小反映了学生的跨文化交流能力在不同方面的强弱。如图所示，这位学生生成知识的能力比较突出，但在沟通习惯方面则相对薄弱。四象模型通过图像将学生的自我评估结果以最直观的形式展现出来。

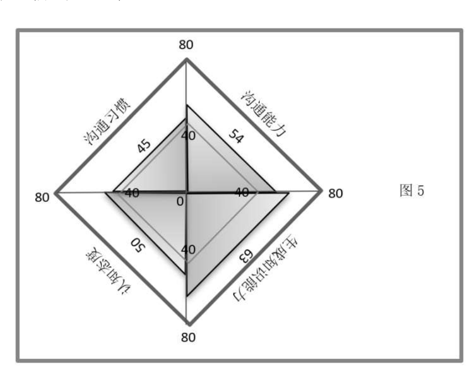


图 5

四、四象模型的作用及待研究问题

1. 四象模型的作用

1.1 直观、量化评估学生的跨文化交流能力

四象模型通过自我程度打分的办法量化学生的跨文化交流能力，再通过图像直观反映学生在跨文化交流能力四个方面的表现。四象模型把学生的跨文化交流能力数字化，使其变得直观、可视。通过量化测评加图像展示的方法，学生可以直观地看到现阶段自己在哪些方面的能力强，在哪些方面的能力弱。大学、书院就可以有针对性地设计特别的活动、项目以提升学生相对薄弱的能力。

比如，你发现学生生成知识的能力评分普遍较低，就可以在交流项目中设计多一点的讨论环节，增加学生与当地人之间的讨论、学生间的讨论、师生间的讨论，给学生提供更多的机会通过相互探讨培养自己生产知识的能力。再比如，你发现学生在主动与来自不同文化的人交流、互动方面的自评分数较低时，就可以有意识地将来自不同文化的学生编排在同一个小组里面，有意识地增加他们接触、交流的机会。

1.2 追踪学生跨文化交流能力的发展

另外，通过周期性的多次测评，四象模型还可以反应学生在跨文化交流方面的能力成长。学生自我成长的横向比较是没有意义的。我们不是要通过这个模型比较同学甲和同学乙谁在跨文化交流方面更优秀、更有能力。而是要帮助学生做纵向比较，也就是比较今天的自己和昨天的自己。可以每一学期或每一学年周期性地填写四象模型对学生的跨文化交流能力进行测评，经过一段时间的追踪，可以比较发现学生跨文化交流能力的变化。单次测评可以展示学生现阶段的跨文化交流能力；周期性地多次测评则可以反映学生跨文化交流能力的发展。

1.3 评估交流活动和项目的有效性

我们可以配套设计学生参加交流活动、长短期交流项目的问卷，收集学生参加交流活动和项目的数据，比如参与的次数、时长、交流的形式等等；就可以对比积极参加交流活动、交流项目的学生与基本不参加交流活动、交流项目的学生在跨文化交流能力上的差异，从而分析我们所设计的交流活动、交流项目在培养学生跨文化交流能力方

面的有效性问题。也可以结合学生在沟通能力、生成知识的能力、认知态度和沟通习惯这四个方面的表现，进一步调整、优化我们的交流活动和项目，着重培养学生薄弱的方面，使其能够更有效、更有针对性地培养学生的跨文化交流能力。

2. 待研究问题

四象模型基于拆分、穷尽的方法，列举所有涉及跨文化交流能力的因子，再把这些因子基于“理性的”思考分为沟通能力、生成知识能力、认知态度以及沟通习惯四类。为什么不是其他分类？可不可以是其他分类？以及每一个分类里为什么包含的是这八个能力因子，是否还包括其他因子？有关该四象模型的学科理论基础，尚需跨学科研究；需要心理学、社会学、统计学等其他学科对四象模型的分类依据作出解答。目前，四象模型的分类及每一类属所包含的因子是基于“所能想见的”“经验的”和“理性的”分析作出的。尽管目前缺乏四象模型分类的学科理论分析，但是四象模型努力尝试建立一个完整且系统的评估办法，无疑是对学生个人成长教育系统化发展的努力尝试！

参考文献

[1] Communication in the Real World: An Introduction to Communication Studies [M]. Libraries Publishing，2012，https://open.lib.umn.edu/communication/chapter/8-4-intercultural-communication-competence/ （作者、原书名、出版商等信息应作者要求删除，未在Libraries Publishing上显示）原文内容是“Intercultural communication competence (ICC) is the ability to communicate effectively and appropriately in various cultural contexts.”

[2] Deardorff, D.K. Identification and Assessment of Intercultural Competence as a Student Outcome of Internationalization at Institutions of Higher Education in the United States [J]. Journal of Studies in International Education，2006，（10）：241-266

[3] 荷兰学者Karen I. van der Zee和Jan Pieter van Oudenhoven在研究跨文化人格五要素（文化同理心、开放思维、社会主动性、情绪稳定性和灵活度）时，制作了多元文化人格问卷Multicultural Personality Questionnaire (MPQ)。四象模型正是借鉴了MPQ overview中的正向陈述和程度打分模式。来源：http://www.tamas.com/sites/default/files/MPQ.pdf

[4] Jonas Stier. Internationalisation, Intercultural Communication and Intercultural Competence [J]. Journal of Intercultural Communication, 2006, (11): 1-12

[5] Tim Rettig. 8 Habits of Successful Intercultural Communicators. Medium: Intercultural Mindset, 2017[2020.04.01]. https://medium.com/intercultural-mindset/8-habits-of-successful-intercultural-communicators-f77d7eb331a9

作者简介

孙斯斯，加拿大蒙特利尔大学法学博士，澳门大学吕志和书院导师。拥有多年法学教学和书院教育经历，并在国内外书籍和期刊上发表多篇有关法学和高等教育的文章。2019年参加“国际化与高等教育管理国际会议”并受邀发言，向来自世界各地的高等教育学者介绍跨文化交流四象建模的理论研究。

联系电话：15504146446

电子邮箱：sisisun@um.edu.mo

